جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير

الملتقى الدولي الخامس حول:

رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة

الأستاذ: عبو عمر	الأستاذة: عبو هودة
الوظيفة: أستاذ مساعد قسم –ب-	الوظيفة: أستاذة مساعدة –أ-
الجامعة: **حسيبة بن بوعلي بالشلف**	**الجامعة**: **حسيبة بن بوعلي بالشلف**
البريد الإلكتروني: **amarabbou@gmail.com**	**البريد الإلكتروني**: **abbouhouda83@gmail.com**
الهاتف النقال: 06.61.30.59.06	**الهاتف النقال**: 06.61.30.59.06
الفاكس: 027721977	**الفاكس**: 027721977

المحور الخامس: مداخل وأساليب قياس وتقييم رأس المال الفكري في منظمات الأعمال

عنوان المداخلة: مؤشرات ونماذج قياس رأس المال الفكري في المنظمة

الملخـــــص:

شهدت السنوات الأخيرة تغيرات سريعة وتحديات كبيرة كان سببها الأساسي بروز ظاهرة العولمة والاندماجات والتحالفات الاستراتيجية بين المنظمات العملاقة ، ومن ثم تحول الاقتصاد إلى ما يسمى اقتصاد المعرفة، حيث أصبحت المعرفة لدى المنظمة تعبر عن ميزة تنافسية تميزها عن يرها من المنظمات، ونتيجة لذلك فإن المنظمات الناجحة هي تلك التي تقوم باستقطاب واختيار وتطوير وتنمية الأفراد العاملين بها والذين يمكنهم قيادة هذه المنظمات، كما أن المنظمات الناجحة هي المنظمات التي تهتم بعملائها وحاجاتهم ورغباتهم،واستغلال فرص التقنيات المختلفة الموجودة بالبيئة المحيطة بها، الأمر الذي تطلب البحث عن وسائل وأساليب لمواجهة هذه التحديات.

ويعتبر رأس المال الفكري أحد الوسائل الفاعلة التي تستجيب لتلك المتطلبات حيث تستطيع من خلالها المنظمات تجاوز الصعوبات بفعل الطاقات الابتكارية والابداعية للموارد البشرية، لذا فهي تسعى جاهدة لاكتشافها والاستثمار فيها لاكتساب قدرات تنافسية من جهة واستمرا نشاطها من جهة أخرى.

ونهف من خلال هذه الورقة البحثية تحديد مفهوم رأس المال الفكري، وإبراز أهميته في المنظمة، إضافة إلى التعرف على مختلف الأساليب ومؤشرات قياسه. ولمعالجة معالم هذه الإشكالية تم اعتماد المحاور التالية:

المحور الأول: مفهوم رأس المال الفكري وأهميته في المنظمة

المحور الثاني: مكونات رأس المال الفكري

المحور الثالث: أساليب ومؤشرات قياس رأس المال الفكري

Abstract:

Recent years have seen rapid change and great challenges was due to the emergence of the phenomenon of globalization and mergers and strategic alliances between organizations giant, and then shift the economy to the so-called knowledge economy, where knowledge is becoming the organization reflects the competitive advantage distinguishes them from the seen of organizations, and as a result, successful organizations are those that are the attraction and selection, development and the development of individual employees who can lead these organizations, and successful organizations are the organizations that interested customers and their needs and desires, and the exploitation of opportunities for different technologies in the environment surrounding them, which required the search for means and methods to meet these challenges.

The intellectual capital a means actors that respond to those requirements where you can through which organizations overcome the difficulties by the energies of innovative and creative human resources, so they strive to discover and invest in to gain a competitive edge on the one hand and continued activity on the other.

through this research paper defining the concept of intellectual capital, and to highlight its importance in the organization, in addition to the identification of the different methods and indicators to measure. To address the features of this problem has been the adoption of the following themes:

Theme I: The concept of intellectual capital and its importance in the organization

The second axis: the components of intellectual capital

Axis III: methods and indicators to measure intellectual capital

مقدمـــة:

في نهاية القرن العشرين ظهر مفهوم رأس المال الفكري والذي يلعب دورا استراتيجيا مهما فـــي تعظيم قيمة المنظمة و يساهم في تحقيق الميزة التنافسية لها، ويعتبر في الوقت الحالي من أهم القضايا التي تحاول المنظمات مواجهتها ومعالجتها وتحديد الأساليب والعمليات التي تستخدم لقياسها وتقديرها. ونحاول من خلال هذه المداخلة تلخيص معالم مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- ما المقصود برأس المال الفكري وما هي مكوناته ؟
- فيما تكمن أهمية رأس المال الفكري في المنظمة ؟
- ما هي مختلف الأساليب والنماذج المعتمدة لقياس رأس المال الفكري ؟

المحور الأول: مفهوم رأس المال الفكري وأهميته في المنظمة

أولا: مفهوم رأس المال الفكري: في بداية التسعينات ظهر مصطلح رأس المال الفكري ، فقد تعددت التسميات للدلالة عليه فمنها: رأس المال العرفي، رأس المال اللاملموس أو الأصول غير المادية، ويمكن إيجاز أم التعاريف المتعلقة به فيما يلي:

- تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية رأس المال الفكري على أنه القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكلي) ورأس المال البشري للمنظمة[1].

- يمكن تعريفه أيضا على أنه إجمالي قيمة الموارد الفكرية للمنشأة التي يمكن وضعها موضع الاستخدام مـــن أجل خلق الثروة[2] .

- يرى البعض رأس المال الفكري هو نتاج نشاط العقل الإنساني و يشمل الحقائق والأوصاف، التقنيـــات، النظريات، المفاهيم، القوانين و النماذج[3].

يعرف رأس المال الفكري على أنه القدرة العقلية القادرة على توليد أفكار جديدة ومناســبة وعمليـــة قابلـــة للتنفيذ وتتمتع بمستوى عال من الجودة وتمتلك القدرة على تحقيق التكامل بين مكونات مختلفة للوصول إلـــى الأهداف المنشودة للمعرفة المفيدة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المنظمة[4].

---

[1] **- OECD,** The **O**rganization For **E**conomic **C**o-operation and **D**evelopment
OECD, **Measuring and Reporting Intellectual Capital: Experience, Issues and Prospect Programme Notes and Background to Technical Meeting and policy and Strategy Forum,**. Paris, 1999.

[2] - A.T.Stewart, **Accounting Gets Radical Business**, 2001, p 42**.**

[3]- علي السلمي، إدارة التميز، دار الغريب، مصر، 2002، ص، 209.

[4]- عادل حرحوش المفرجي ، أحمد علي الصالح، **رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003، ص 32.

- يعرف أيضا رأس المال الفكري على أنه مجموعة من الموارد المعلوماتية للأشخاص المتكونة من نوعين من المعارف، معارف ظاهرة يسهل التعبير عنها وبالتالي نقلها لإلى الآخرين في شكل وثائق، ومعارف ضمنية مبنية على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية التي تستخدم في تطوير المنظمة[5].

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن رأس المال الفكري هو عبارة عن الطاقات المعرفية التي تمتلكها المنظمة التي تسمح لها بامتلاك ميزة تنافسية يصعب تقليدها من طرف المنظمات المنافسة لها، وعليه فإن رأس المال الفكري هو الذي يصنع القيمة السوقية للمنظمة.

ومن خلال ما تم عرضه من مفاهيم مختلفة لرأس المال الفكري يمكن تلخيص أهم خصائصه فيما يلي:

- يتميز رأس المال الفكري بأنه غير مادي وغير ملموس؛
- يتواجد في عقول الأفراد العاملين في المنظمة؛
- قيمته تتزايد بالابتكار من خلال استخدام العمل المعرفي؛
- يهدف إلى خلق الثروة؛
- ليس له عمر مع تزايد في القدرات الإبداعية.

ثانيا: أهمية رأس المال الفكري في المنظمة: تكمن أهمية رأس المال الفكري فيما يلي[6]:

- يعتبر عامل المعرفة عنصرا هاما يسمح للمنظمة بالقدرة على اكتساب الميزة التنافسية لذا ينبغي على المنظمات امتلاكها ومعرفة كيفية إدارتها وقياس رأس المال الفكري وبالتالي ينتج عن ذلك ما يعرف برأس المال الفكري.

- التعرف على الأطر المتواجدة لأهم العوامل والمعايير التنافسية مع القيام بتحديد كيفية تدقيق تلك المعايير وخاصة ما يتعلق منها بالكفاءات الأساسية لرأس المال الفكري والذي يمثل أهم المصادر الرئيسة للتنافسية المستدامة للمنظمات.

- عند استخدام هذا النظام وبشكل منتظم وبطريقة منتظمة ومتكررة سوف يتمّ الحصول على مقاييس الموازين الكفوءة للمنافسة والتي تستطيع من خلالها المنظمات تمويل ميزانياتها العمومية وذلك عن طريق رفع كفاءة استخدام رأس المال الفكري لها.

- اختيار منهجية منظمة وبطريقة منتظمة لتقييم المعلومات المتعلقة بكيفية رفع كفاءة استخدام رأس المال الفكري.

---

[5]- محمد عواد الزيات، **اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 22.

[6]- الشربيني، عبد العزيز، **قدرة المنشأة على البقاء، أخبار الإدارة**، نشرة فصلية تصدر عن المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهره، العدد 23، أوت 1998, ص31.

- الإسهام في تدريب العديد في زيادة معرفتهم بأهم العوامل التنافسية للشركات مع تعليمهم أفضل المعارف والتقنيات الإدارية المستخدمة في ذلك.

- قياس موثوقية المعلومات ذات الصلة بشأن رأس المال الفكري.

- وتتضح أهمية رأس المال الفكري أيضا في أهمية تنظيم قياسه والتي أصبحت من أهم المؤشرات الّتي تعكس تطور الفكر الإداري والذي يبين أن نظم قياس رأس المال الفكري تعد من اهتمامات المحاسبة الإدارية والمالية في ظل عصر العولمة.

المحور الثاني: مكونات رأس المال الفكري

يتكون رأس المال الفكري من العناصر التالية:

أولا: رأس المال البشري[7]: ويتمثل في المعرفة التي يمتلكها العاملون، والتي لا تمتلكها المنظمة بل هي معارف مرتبطة بالمهارات والتجارب والخبرات والابتكار والإبداع، إن الخاصية الأساسية لهذا الجزء من رأس المال يتزايد بالاستخدام وبالتالي تزداد وتتراكم المعرفة والخبرة والتعلم لديه مع مرور الوقت. ومن أهم مؤشرات قياسه:

- قدرات العاملين: القيادة الاستراتيجية لإدارة المنظمة، مستوى جودة العاملين، قدرة التعلم لدى العاملين، كفاءة عمليات تدريب العاملين، قدرة العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار.

- إبداع العاملين: قدرات الإبداع والابتكار لدى العاملين، الدخل المتحقق من الأفكار الأصلية للعاملين.

- اتجاهات العاملين: تطابق اتجاهات العاملين مع قيم المنظمة، درجة رضا العاملين، معدل دوران العمل، متوسط مدة خدمة العاملين بالمنظمة.

ثانيا: رأس المال الهيكلي(التنظيمي)[8]: يعبر هذا النوع من رأس المال عن الجدارة الجوهرية للمنظمة، ومعرفتها الصريحة التي يتم الاحتفاظ بها داخل هياكل وأنظمة المؤسسة، وبالتالي فهو يمثل القيم التي تدعم رأس المال البشري ولكنه يبقى في المنظمة عندما يترك الأفراد شركتهم، وهو يشمل:

- **رأس المال الابتكاري**:وهو عبارة عن تقديم تشكيلة جديدة من عناصر الإنتاج الأساسية والعناصر ذات العلاقة بنظام الإنتاج بالمنظمة، ويمكن التعبير عنه ببراءات الاختراع، تراخيص الإنتاج، عدد التكنولوجيات الجديدة المبتكرة، مبيعات المنتجات الجديدة المبتكرة نسبة إلى المبيعات الكلية.

- **رأس مال العمليات** وهو المعرفة المتصلة بعمليات المنظمة، ويمكن التعبير عنه بنظم المعلومات وقواعد البيانات، شبكات التوزيع.

وهناك مجموعة من المؤشرات لقياس رأس المال الهيكلي أهمها:

- الثقافة العامة: طبيعة بناء ثقافة المنظمة، تطابق العاملين مع منظور المنظمة ورؤيتها المستقبلية.

---

[7] - Edvinsson,L and Malone, M.S., **Intellectual Capital**, NewYork, Harper Business,1997, p3.

[8] -سعد غالب ياسين، **المفاهيم، النظم والتقنيات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، ، عمان، الأردن، 2007، ص 122.

- الهيكل التنظيمي: صلاحية نظام الرقابة بالمنظمة، وضوح العلاقة بين السلطة والمسؤولية.

- التعلم التنظيمي: بناء شبكة معلومات داخلية واستخدام هذه الشبكة، بناء مخزون تعليمي للمنظمة واستخدامه.

- العمليات: مدة عمليات الأنشطة والأعمال، مستوى جودة المنتج، كفاءة العمليات التشغيلية.

- نظام المعلومات: الدعم المتبادل والتنسيق بين العاملين، توفر البيانات والمعلومات ذات العلاقة بأنشطة المنظمة وأعمالها، المشاركة في المعرفة.

ثالثا: رأس المال العملاء (الزبائن)[9]: لا تستطيع المنظمة امتلاك العملاء، ولكنها تحقق قيمة تضاف ليها كرأس مال العملاء(السوقي) من خلال علاقاتها مع هؤلاء العملاء والقدرة على الاحتفاظ بهم وحجم الحصة السوقية قياسا بالمنافسين ومعدلات النمو السوقي، وكذا القدرة على كسب عملاء جدد، وهناك عدة مؤشرات للتعبير عن رأس مال العملاء:

- القدرات التسويقية الأساسية: بناء واستخدام قاعدة بيانات للعملاء، توفير القدرات اللازمة لخدمات العملاء، القدرة على تحديد حاجة العملاء.

- كثافة السوق: الحصة السوقية، السوق المحتملة، الوحدات المباعة إلى عدد العملاء، سمعة العلامة التجارية والاسم التجاري للمنظمة، بناء قنوات للبيع والتوزيع.

- مؤشرات ولاء الزبائن: رضا العملاء، شكاوى العملاء، حجم الاستثمار في بناء العلاقات مع العملاء، مستوى كسب عملاء جدد، مستوى خسارة عملاء حاليين.

---

[9]- سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 130.

المحور الثالث: أساليب ومؤشرات قياس رأس المال الفكري

أولا: مؤشرات قياس رأس المال الفكري: هناك العديد من الجهود المبذولة من أجل تطوير مقاييس ومؤشرات يمكن الاعتماد عليها لقياس وتقييم رأس المال الفكري على مستوى المنظمات ، ورغم التقدم الملموس الذي حصل في هذا المجال إلا أنه لازالت هناك مساحة عدم إتفاق بين المختصين فيما يتعلق بهذه المقاييس وهذا بما يؤشر استمرار الحاجة لمزيد من التطوير والتحسين لهذه المقاييس وذلك من خلال المؤشرات التالية :

- كثرة المحاولات الجارية لقياس رأس المال الفكري في المنظمات وكان من أبرزها التقرير السنوي الذي أصدرته شركة (Skandia) السويدية لقياس وتقييم مكونات رأسمالها الفكري .

- زيادة الإهتمام والإعتراف بالقيمة الحقيقية (السوقية) لرأس المال الفكري للشركات على الرغم من قصور أساليب القياس والتقييم المحاسبية والمؤشرات المالية التقليدية .

- الإعتراف المتزايد بالدور الأساسي الذي يلعبه رأس المال الفكري في الأداء الإجمالي للشركة على صعيد النتائج المادية أو على صعيد المنافسة السوقية.

وهناك العديد من المؤشرات التي تسمح بقياس وتقييم رأس المال الفكري في المنظمات أهمها :

- عدد المنتجات الجديدة؛
- عدد الزبائن الجدد؛
- نسبة النجاح مقاسة بالقيمة النقدية؛
- نسبة الزيادة في زبائن الأعمال (المنظمات)؛
- دليل الإنتاجية؛
- الآيزو ومستوى رضا الزبون .

ثانيا: طرق ونماذج قياس رأس المال الفكري: رغم الأهمية المتزايدة لرأس المال الفكري فإن هناك العديد من النماذج والأساليب، إلا أنه لا يزال هناك عدم إتفاق بين المختصين حول طرق تقييم الأصول المعرفية ورأس المال الفكري . وتتمثل أهم هذه النماذج فيما يلي:

يمكننا تصنيف النماذج والأساليب المستخدمة لقياس رأس المال الفكري في أربعة مجموعات ، كما يلي[10]:

1- **النماذج الوصفية** : وهذه النماذج تركز على استطلاع الآراء والاتجاهات التي تعتبر مهمة في تأثيرها غير المباشر على أداء عمليات المعرفة وتحقيق نتائجها المرغوبة بالاعتماد على الخبرة الذاتية والتقدير الشخص للقائمين بالدراسة أو مقترحي النموذج . ويدخل ضمن هذه النماذج ما يلي :

- أداة تقييم معرفة الإدارة
- التقييم الذاتي لإنتاجية ذوي المهن المعرفية

---

[10]- نجم عبود نجم، **قياس وتقييم إنتاجية العمل المعرفي في الشركات كثيفة المعرفة** ، من بحوث المؤتمر الخامس لجامعة الزيتونة ، عمان . 2004.

- بطاقة الدرجات الموزونة لقياس وإدارة أصول المعرفة

2- **المقاييس والنماذج المرتبطة برأس المال الفكري والملكية الفكرية** : وهذه المقاييس تركز على قياس قيمة رأس المال الفكري ومكوناته الأساسية وهي :

- رأس المال الهيكلي
- رأس المال البشري
- رأس المال الزبوني

وتتولى هذه المقاييس تحويل المعرفة والأصول المعرفية غير الملموسة في أقسام المنظمة المختلفة إلى أشكال الملكية الفكري لتكون أكثر تحديدا وأسهل إستخداما .

3- **مقاييس ونماذج القيمة السوقية** : هذه المقاييس تركز على الفرق بين القيمة الدفترية لأصول المعرفة وقيمتها السوقية أو الفرق بين (قيمة المنظمة في السوق) وحقوق ملكية حملة الأسهم . إن هذه المقاييس تعتمد غالبا على الأسس والمبادئ المالية والمحاسبية ومن أهم أمثلتها :

- القيمة السوقية
- القيمة الدفترية
- القيمة غير الملموسة المحسوبة

4- **مقاييس ونماذج العائد على المعرفة** : هذه النماذج تقوم على أساس احتساب العائد على الأصول (ROA) المحسوبة وحسب الصيغة التالية :

الأصول الملموسة للشركة

العائد على الأصول (ROA) = **العوائد قبل الضريبة** / **الأصول الملموسة للشركة**

بعد ذلك يتم مقارنتها مع متوسطة العائد لعموم الصناعة التي يقع نشاط الشركة ضمنها . إن الزيادة عن متوسط الصناعة تعتبر عائد المعرفة الخاص بالشركة ومن أمثلتها : القيمة غير الملموس مكاسب رأس المال الفكري

بالإضافة إلى ذلك هناك **طرق أخرى ونماذج متسخدمة لقياس رأس المال الفكري** وأكثرها شيوعا وهي:

1- **القيمة السوقية والقيمة الدفترية للمنظمة** : ويستخدم هذا النموذج الصيغة التالية :

رأس المال الفكري = القيمة السوقية للشركة – القيمة الدفترية

فإذا كان سعر سهم الشركة عند الإكتتاب مثلا 5 دنانير وقيمته الحالية في السوق هي 10 دنانير فإن قيمة رأس المال الفكري = 10 – 5 = 5

من **أهم الانتقادات الموجهة لهذه الطريقة ما يلي :**

- أن بعض المنظمات لا تتعامل مع الأسواق العامة أو أسواق الأوراق المالية وبالتالي ليس لها قيمة سوقية وليس من السهل تحديد رأسمالها الفكري .

- إن استخدام أسعار الأسهم في السوق المالية كأساس لحساب القيمة السوقية للشركة لتحديد رأسمالها الفكري ليس عمليا بسبب تذبذب أسعار الأسهم صعودا أو هبوطا .

- إذا كانت قيمة رأس المال الفكري تمثل الفرق بين القيمة السوقية والدفترية فماذا يتوجب على المنظمة أن تعمل في ظل هذه المعلومات . إن الفرق بين القيمة السوقية والدفترية لا يمكن أن تعزى لرأس المال الفكري فقط بل هناك العديد من العوامل الداخلية والخارجية التي تولد هذا الفرق .

2- **بطاقة الدرجات المتوازنة**

لقد طور هذا النموذج (Kaplan & Norton) ليقدم نظرة شمولية إستراتيجية لتقييم الأنشطة ذات العلاقة بتوليد القيمة الملموسة واللاملموسة . ويتكون هذا النموذج من أربعة مفاهيم هي :

أ. توليد القيمة

ب. عمليات الأعمال

ج. أصحاب المصلحة (ذوي العلاقة بالشركة وعملها)

د. التعلم والنمو

لقد طبقت البحرية الأمريكية هذا النموذج بوضع مجموعة معايير تربط كل مفهوم بنتائج الأداء ذات العلاقة .

إن هذه الطريقه معنية بقياس الأصول غير الملموسة ورأس المال الفكري وهذا بفرض تغير رؤية النظام المحاسبي.

3- نظرية القيمة المضافة للمعرفة :

إن هذه النظرية تجد جذورها في الصناعة (إن القيمة تضاف في كل عملية من عمليات الإنتاج) ، كما أنها ذات أهمية كبيرة في اقتصاد المعرفة ، فهي تسمح للمدراء والمستثمرين أن يحللوا أداء الأصول المعرفية ورأس المال الفكري للشركة في العمليات الجوهرية بلغة العوائد التي تولدها .

إن نتائج تحليل القيمة المضافة للمعرفة (KVA) تتمثل في النسب التي تقارن بين بيانات السعر والتكلفة المشتقة من التدفقات النقدية للعمليات الجارية بالاعتماد على المعرفة في الشركة . والشكل التالي يوضح هذه النظرية وافتراضاتها الأساسية .

الخاتمة والتوصيات:

حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية التعرف على مفهوم رأس المال الفكري حيث اختلفت وتعددت المفاهيم فمن الصعب الوقوف عند تعريف واحد، وتحديد مختلف مكوناته التي تمثلت في رأس المال البشري، رأس المال هيكلي ورأس مال العملاء، بالإضافة إلى أهمية قياسه، حيث تم التوصل **إلى جملة من النتائج:**

- أن مفهوم رأس المال الفكري هو مفهوم دائم التجدد بسبب البيئة سريعة التغير المحيطة بجميع أجزاء المنظمة , لذلك فأنه لا يزال في مرحلة النمو والتطور والتبلور, وهو يعبر بصورة خاصة عن الأصول المعرفية.
- أن رأس المال الفكري يرتبط بموجودات غير ملموسة تتمثل بشكل أساسي بعنصر المعرفة التي هي فكرية ولذلك يصعب قياسها .
- مساهمة رأس المال الفكري في تحسين إنتاجية الشركة حيث أن تطبيق هذا المفهوم يؤدي إلى توفير وسائل عمل جديدة من شأنها تخفيض التكاليف وزيادة أرباح المنظمة وزيادة القدرة التنافسية لها.
- أن رأس المال الفكري (المعرفي) أصبح يمثل حجر الأساس لأية منظمة في الوقت الراهن وذلك على ضوء التحديات التي يفرضها منطق العولمة، كما أن إدراك أهمية رأس المال الفكري في تحقيق وأخذ مكانة في قطار التنافسية الدولية المتجددة مما يستدعي الأخذ بمجموعة من الدوافع للوصل إلى ذلك نذكر منها: اكتساب التكنولوجيات المتطور، الاعتناء بالمواهب والمهارات والخبرات العلمية
- صيغت العديد من النماذج التي تهدف إلى قياس رأس المال الفكري،حيث أنه هناك الكثير من النقاط المشتركة بينها، خاصة و أن معظمها يجمع على أن مكونات رأس المال الفكري هي:رأس المال البشري،رأس المال التنظيمي و رأس المال الزبوني رغم اختلاف الافتراضات التي تقوم عليها هذه النماذج.

التوصيات

- ضرورة فهم وادراك أهمية رأس المال الفكري من قبل إدارات المنظمات لما يمثله من قيمة خاصة للمنظمات ترفع من كفاءتها على المستوى المحلي والعالمي .
- ضرورة بناء قاعدة فكرية متينة في أية منظمة للرفع من قيمة وكفاءة المنظمة وذلك من خلال إتباع الخطوات التالية :
  - وضع معايير عالية لأداء العاملين في المنظمة والعمل على تطويرها من خلال مقارنة الوضع الحالي المنظمة مع الهدف الذي تسعى للوصول إليه.
  - القيام بتطوير كفاءات وقدرات العاملين من خلال تكليفهم بمهمات جديدة تتسم بالصعوبة .
  - استقطاب أعضاء لمجالس إدارات المنظمات ممن يمتلكون مواهب فكرية متنوعة .
- زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته كما يدار أي موجود في المنظمة, لكونه مصدراً مهماً للتوجه الاستراتيجي لها وهذا يدعو المنظمات لإنشاء إدارة تعمل جاهدة من اجل ضمان استثمار رأس المال الفكري

- ضرورة أن تدرك إدارة المنظمة أهمية التشخيص الواعي لما يشكله رأس المال الفكري لغرض العناية بهذا المورد وتطويره والاستفادة منة لخلق مميزات تنافسية مستدامة من شأنها رفع كفاءتها.

- بسبب خصائص رأس المال الفكري من حيث ندرته وقيمته العالية وعدم قابليته للتقليد , فيمكن اعتباره أصلا استراتيجيا المنظمة يتطلب من الإدارة العليا آن تركز جهودها في تنميته واستثماره وتعظيم عائداته , وبالتالي تعظيم قيمة المنظمة.

قائمة المراجع:

- الشربيني، عبد العزيز، **قدرة المنشأة على البقاء، أخبار الإدارة**، نشرة فصلية تصدر عن المنظمة العربية للعلوم الإدارية، القاهره، العدد 23، أوت 1998.

- سعد غالب ياسين، **المفاهيم، النظم والتقنيات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، ، عمان، الأردن، 2007.

- علي السلمي، إدارة التميز، دار الغريب، مصر، 2002.

- عادل حرحوش المفرجي ، أحمد علي الصالح، **رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليب المحافظة عليه**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003.

- محمد عواد الزيات، **اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

- نجم عبود نجم، **قياس وتقييم إنتاجية العمل المعرفي في الشركات كثيفة المعرفة** ، من بحوث المؤتمر الخامس لجامعة الزيتونة ، عمان . 2004.

-OECD, **Measuring and Reporting Intellectual Capital: Experience, Issues and Prospect Programme Notes and Background to Technical Meeting and policy and Strategy Forum,**. Paris, 1999.

- A.T.Stewart, **Accounting Gets Radical Business**, 2001.

-Edvinsson,L and Malone, M.S., **Intellectual Capital**, NewYork, Harper Business,1997.